

Opinnäytetyö AMK

Tieto- ja viestintätekniikka

MICTTS15

2017

Erja Silmälä

TALOYHTIÖSTRATEGIA

– prosessin laadinta ja monistettavuus

Erja Silmälä

TALOYHTIÖSTRATEGIA

- prosessin laadinta ja monistettavuus

Tehtävänä opinnäytetyössä oli suunnitella monistettava prosessi taloyhtiön strategian laadintaan. Prosessin avulla toimeksiantajan on mahdollista tarjota strategian laadintaa isännöintipalveluna erikokoisille, eri-ikäisille sekä teknisesti erilaisessa tilanteessa oleville taloyhtiöille.

Korjausrakentaminen ja väestön ikääntyminen aiheuttaa uudenlaisia vaatimuksia taloyhtiöissä. Yhtiötä on johdettava suunnitelmallisesti ja päätöksissä korostuu yhä enemmän elinkaariajattelu. Taloyhtiöstrategioiden laadintaa on vauhdittanut vuonna 2010 uudistunut osakeyhtiölaki. Laissa korostetaan hallituksen vastuuta kiinteistön kunnosta ja ylläpidosta.

Työssä on perehdytty olemassa oleviin strategianlaadintaohjeisiin ja -malleihin. Lisäksi on selvitetty millaisia työkaluja helposti tuotettava strategian valmistelu edellyttää.

Työn tuloksena on monistettava prosessi taloyhtiöstrategian laadintaan. Prosessissa on mallinnettu strategian laatimisen vaiheet, sisältö sekä strategiatyökalut. Osakas- ja asukaskyselyihin on toteutettu mallilomakkeet ja saatteet, jotka ovat hyödynnettävissä ja muokattavissa taloyhtiön tarpeisiin. Lomakekysymyksistä on koostettu kysymyspankki. SWOT-analyysistä sekä strategialuonnoksesta on toteutettu ohjeistavat mallipohjat. Strategian toteuttamisvaihe ja sen seuranta on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle. Työn tulokset on luovutettu isännöintitoimistolle eikä niitä julkaista opinnäytetyön liitteenä.

ASIASANAT:

taloyhtiöstrategia, strategiamalli, strategiaprosessi, verkkotyökalu.

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Information and Communications Technology

2017 | 44 pages

Tiina Fern

Erja Silmälä

STRATEGY OF HOUSING CO-OPERATIVE

- process design and replication

The goal of the thesis was to design a replicable process for the preparation of the strategy of a housing co-operative. The process makes it possible to offer the strategy as a service for housing co-operatives of different size, different age, as well as for technically different situations.

Renovation and aging will lead to new requirements for housing companies. Companies must be managed with a systematic process and decisions will have to be made considering life cycle of the residents. The preparation of strategies has increased because of the 2010 updated Housing Co-operative Act. The updated Act emphasizes the responsibility of the board of the housing co-operative responsibility for property refurbishment and maintenance.

This thesis introduces existing strategy drafting guidelines and models. It also examines what kind of tools are essential for producing a strategy easily.

The result of this thesis is a replicable process for the preparation of a housing co-operative strategy. The process models the preparation steps of the strategy, content of the strategy and the tools. Shareholder and resident surveys have been implemented into model forms and cover letters, which can be edited and customized to the needs of the housing co-operative. The forms are collected and saved into a question bank. The SWOT -analysis as well as the draft strategy has been stored into instructional templates. The strategy implementation and its follow-up have been excluded from the scope of this thesis. The results of this thesis have been handed over to the property management office that commissioned this thesis and will not be published as an annex of the thesis.

KEYWORDS:

Strategy of housing co-operative, the strategy model, the strategy process, network tool.

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	7
1 JOHDANTO	8
2 TALOYHTIÖN TIEDOT STRATEGIATYÖSSÄ	10
2.1 Arvot	10
2.2 Missio	10
2.3 Visio	10
2.4 Huoltokirja	11
2.5 Lyhyen tähtäimen suunnitelma	11
2.6 Pitkän tähtäimen suunnitelma	12
3 TALOYHTIÖN STRATEGIA JA STRATEGIAPROSESSI	13
3.1 Strategian näkökulmat ja elinkaariajattelu	13
3.2 SWOT-analyysi	15
3.3 Strateginen linjaus	16
3.4 Taloyhtiöstrategia	16
3.5 Osastrategiat	17
3.6 Strategiaprosessi	17
3.6.1 Aloite strategian laadinnasta	18
3.6.2 Hallituksen päätös	18
3.6.3 Tulevaisuuskyselyn toteuttaminen	18
3.6.4 Tulosten analysointi ja strategialuonnoksen valmistelu hallitukselle	19
3.6.5 Hallituskäsittely	19
3.6.6 Yhtiökokouskäsittely	19
3.6.7 Toteuttaminen	20
3.6.8 Seuranta ja päivittäminen	20
4 VERKKOTYÖKALUT TALOYHTIÖSTRATEGIASSA	21
4.1 Verkkokyselytyökalut	21
4.1.1 Google Forms	22
4.1.2 JotForm	22
4.1.3 Limesurvey	23
4.1.4 Kyselynetti	23

4.1.5 Kwiksurvey	24
4.1.6 Microsoft Excel kysely	25
4.1.7 Polldaddy	25
4.1.8 SurveyMonkey	26
4.1.9 Surveypal	27
4.1.10 Survs	28
4.1.11 Typeform	28
4.2 Toimistotyökalut	29
4.2.1 Google G Suite	29
4.2.2 Microsoft OneDrive	30
4.3 QR-koodityökalu	30
5 VERKKOTYÖKALUVALINNAT	32
5.1 Kyselytyökalu	32
5.2 Toimistotyökalu	34
5.3 QR-koodi työkalu	35
6 PROSESSI TALOYHTIÖSTRATEGIAN LAADINTAAN	36
6.1 Osakas- ja asukaskyselyt	36
6.1.1 Demot	37
6.1.2 Kysymyspankki	37
6.1.3 Lomakekyselyn saate	38
6.2 Vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat	39
6.3 Strategialuonnos	39
7 PÄÄTELMÄT	40
LÄHTEET	42

KUVIOT

Kuvio 1. Taloyhtiön vuosikello. (Rousi 2015)	11
Kuvio 2. Strategian näkökulmat ja elinkaariajattelu. (Siitonen 2013)	14
Kuvio 3. SWOT-analyysi.	15

Kuvio 4. Strategiaprosessi. (Isännöintiliitto ym 2014)

18

TAULUKOT

Taulukko 1. Kyselytyökalujen ominaisuuksien vertailu.

34

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

CSV	Comma separate values. Tiedoston tallentaminen tekstimuodossa.
LTS	Lyhyen tähtäimen suunnitelma. Suunnitelma kuvaa taloyhtiössä vuoden aikana tehtävät asiat. (Rousi 2015)
PNG	Portable Network Graphics. Bittikarttagrafiikan tallennusformaatti.
PTS	Pitkän tähtäimen suunnitelma. Suunnitelma antaa kokonaiskuvan taloyhtiön kunnosta ja korjaushankkeista. (Talokeskus 2017)
SSPS	Statistical Package for Social Sciences. Tilastotieteelliseen analyysiin suunniteltu ohjelmisto.
SWOT-analyysi	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats. Nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategian laatimisessa.
URL	Uniform Resource Locator. Merkkijono, jolla kerrotaan tietyn tiedon paikka.
QR-koodi	Quick Response. Ruutukoodi on kaksiulotteinen kuviokoodi jolla välitetään informaatiota mobiiliin päätelaitteeseen.

1 JOHDANTO

Asunto-osakeyhtiöt elävät murroskautta. Kiinteistöjen ikääntymisestä aiheutuva korjausrakentaminen on moninkertaistunut. Korjausrakentamisessa on huomioitava lisääntyneet energiatehokkuusvaatimukset sekä asumisterveys. Kehitystarpeita asunto-osakeyhtiöihin aiheuttavat myös väestön voimakas ikääntyminen; kotona asutaan pidempään kuin aikaisemmin.

Taloyhtiön hallituksen on vuosittain annettava yhtiökokoukselle taloyhtiön pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelma. Vuonna 2010 uudistetussa asunto-osakeyhtiölaissa korostetaan hallituksen vastuuta kiinteistön kunnosta ja ylläpidosta. ”Hallituksen kirjallinen selvitys tarpeesta sellaiseen yhtiön rakennusten ja kiinteistöjen kunnossapitoon yhtiökokousta seuraavan viiden vuoden aikana, joka vaikuttaa olennaisesti osakehuoneiston käyttämiseen, yhtiövastikkeeseen tai muihin osakehuoneiston käytöstä aiheutuviin kustannuksiin”. (Asunto-osakeyhtiölaki I osa, 6 luku, 3 § 2010)

Suunnitelmasta on selvittävä kiinteistön kunto sekä tulevat korjaustarpeet ajankohtineen ja kustannuksineen. Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016 täydentää asunto-osakeyhtiölakia tarjoamalla käytäntömalleja taloyhtiön hallintoon ja strategiseen viestintään. Taloyhtiön johtamisen on oltava suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Johtamisessa on huomioitava kiinteistön elinkaari ja kehitys. Taloyhtiöstrategia sisältää taloyhtiön historia- ja kohdetiedot, selvityksen yhtiön nykytilanteesta sekä yhtiön ylläpidon periaatteet ja kehitystarpeet.

Taloyhtiöstrategioiden laadinnasta on toteutettu Ympäristöministeriön ja Kiinteistöalan Koulutussäätiön rahoittama hanke vuonna 2014. Hankkeen toteuttaja on ollut Suomen Isännöintiliitto ry. Hankkeessa on luotu taloyhtiöstrategian laatimiseen kahdeksan vaiheinen prosessi mutta ei varsinaista strategiatyökalua. (Isännöintiliitto ym 2014) Taloyhtiöstrategia-aiheisten opinnäytetöiden tuloksena on luotu strategioita taloyhtiöille, mutta ei käyttövalmiita työkaluja sen laadintaan. Isännöintiliiton ja Taloyhtiö.net -sivustoilta löytyy ohjeita ja malleja taloyhtiöstrategian laadintaan ja ylläpitoon.

Työn toimeksiantajana on isännöintipalvelualan yritys Raisiosta. Yritys on vuodesta 2004 lähtien tarjonnut isännöintipalvelua kiinteistönhoidosta. Palvelu sisältää kirjanpidon ja tilinpäätökset. Yrityksellä on tarve luoda monistettava prosessi taloyhtiöstrategioiden

laadintaan olemassa olevia malleja hyödyntäen. Prosessi sisältää ohjeet, työkalut ja mallipohjat. Strategiaprosessin avulla yrityksen on mahdollista tarjota strategian laadintaa palveluna erikokoisille, eri-ikäisille sekä teknisesti erilaisessa tilanteessa oleville taloyhtiöille.

Taloyhtiöstrategian suunnittelun tärkein vaihe on osakas- ja asukaskysely. Yrityksellä ei ole arviota taloyhtiöstrategian laadinnan volyymista, joten Isännöintiliiton tarjoama Talokysely.fi työkalu koetaan vuosikustannukseltaan korkeaksi. Ilmaisen kyselytyökalun etsintään on päädytty, koska yrityksellä ei ole kyselyihin soveltuvaa työkalua entuudestaan käytössä eikä valmiita hyödynnettävissä olevia sähköisiä kyselylomakkeita ole saatavilla.

Ilmaisten verkkokyselytyökalujen etsintään on käytetty Google Chrome, Microsoft Edge ja Mozilla Firefox -hakukoneita. Yksinkertaiset mielipidemittarit sekä kyselyominaisuuksiltaan pitkälle rajoitetut ilmaisversiot on jätetty huomioimatta hakuja tehdessä. Hakutuloksiin ei ole otettu Twitterin (Twtpoll) tai Facebookin kaltaisia kyselyitä tai äänestyksiä. Varsinaisia osakas- ja asukaskyselyyn soveltuvia kyselytyökaluja on löydetty 11 kappaletta.

2 TALOYHTIÖN TIEDOT STRATEGIATYÖSSÄ

Taloyhtiön johtamisessa korostuu suunnitelmallisuus, tehokkuus ja ennakoitavuus. Johtamistavan mahdollistaminen vaatii taloyhtiöltä yhteistä toimintamallia eli strategiaa. Taloyhtiön arvojen, mission ja vision selvittäminen on osa strategiatyötä. Strategian laadinnan tukena toimii taloyhtiön huoltokirja sekä yhtiön lyhyen- ja pitkántähtäimen suunnitelmat. Suunnitelmia voidaan tukea asiantuntijalausunnolla, kuntoarviolla tai kuntotutkimuksella.

2.1 Arvot

Arvot kuvaavat taloyhtiön toimintaperiaatteita osakkaiden, asukkaiden, kilpailijoiden ja ympäristön kohtelussa. Taloyhtiön arvot syntyvät pitkällä aikajänteellä osakkaiden- ja asukkaiden näkemyksistä. Tyypillisiä arvoja taloyhtiössä ovat asumisen turvallisuus, -laadukkuus ja -terveellisyys sekä kanssaihmisten huomiointi. (Taloyhtiö.net 2017a) Taloyhtiön arvojen määrittelyn tukena voidaan käyttää osakas- ja asukaskyselyn tuloksia.

2.2 Missio

Missio kuvaa taloyhtiön olemassaolon tarkoitusta. Se kertoo yksittäisille asukkaille taloyhtiön merkityksen sisältäen asumistoiveet ja -odotukset. Taloyhtiön missiona voi olla esimerkiksi ekologisten arvojen seuraaminen tai vanhenevien asukkaiden palveleminen. (Taloyhtiö.net 2017a)

2.3 Visio

Visio kuvaa taloyhtiön kehityssuunnan asetetuissa tavoitteissa sekä yleensä tavoiteaikataulut. Se on pidemmän aikavälin suunnitelma. Taloyhtiön kokonaiskuvan hahmottaminen helpottaa päätöstentekoa yksittäisissä toimenpiteissä. Visiona voi olla esimerkiksi taloyhtiön statuksen parantaminen. Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi liittyvät tällöin taloyhtiön julkisivujen ja pihojen kunnostuksiin sekä -uudistuksiin. (Taloyhtiö.net 2017a)

2.4 Huoltokirja

Taloyhtiön huoltokirjaan on koostettu yhtiön hoitoa, huoltoa ja kunnossapitoa koskevia lähtötietoja, tavoitteita, tehtäviä ja ohjeita. Huoltokirjassa määritellään myös energiatalouden sekä sisäilmaston edellyttämät hoito-, huolto- ja kunnossapitotehtävät. Huoltokirjan avulla voidaan seurata kiinteistön energiankulutusta ja se mahdollistaa nopean reagoinnin poikkeavuuksiin, kuten vuotoihin. (Omataloyhtiö.fi 2016) Maankäyttö- ja rakennuslaissa on määräyksiä ja ohjeita huoltokirjan laadintaan. ”Rakennuksen käyttö- ja huolto-ohje on laadittava, jollei erityisestä syystä muuta, rakennusta varten, jota käytetään pysyväan asumiseen tai työskentelyyn”. (Ympäristöministeriö 2000)

2.5 Lyhyen tähtäimen suunnitelma

Lyhyen tähtäimen suunnitelmassa eli LTS:ssa voidaan käyttää apuna taloyhtiön vuosikelloa. LTS kuvaa yhtiössä vuoden aikana tehtävät asiat. Vuosikello on jaoteltu 12 lohkoon. Yksi lohko tarkoittaa yhtä kalenterikuukautta. Jokaisen kuukauden kohdalle laitetaan ne taloyhtiön asiat tai toiminnot, jotka silloin on tarkoitus hoitaa. Näin toiminta taloyhtiössä muuttuu suunnitelmalliseksi ja tavoitteelliseksi. Vuosikello koostuu neljästä kokonaisuudesta: 1. Hallinto, 2. Kunnossapito ja tekniikka, 3. Talous ja 4. Muut asiat. Muihin asioihin kuuluvat esimerkiksi asumiskokemus ja -viihtyvyys. (Rousi 2015) Esimerkki taloyhtiön vuosikellosta on kuviossa 1.



Kuvio 1. Taloyhtiön vuosikello. (Rousi 2015)

2.6 Pitkän tähtäimen suunnitelma

Asunto-osakeyhtiölaki edellyttää, että taloyhtiön hallituksen on esitettävä tilinpäätöskokouksessa yhtiön kunnossapitotarveselvitys. Selvitys on hallituksen näkemys korjaustoimenpiteistä. Hallituksen vastuuta voidaan pienentää asiantuntijalausunnolla, kuntoarviolla tai kuntotutkimuksella.

Pitkän tähtäimen suunnitelmassa, PTS, ovat samat kokonaisuudet kuin LTS:ssa, mutta laajemmin. PTS antaa kokonaiskuvan taloyhtiön kunnosta ja korjaushankkeista. Korjaushankkeita ovat esimerkiksi lämpö-, vesi-, ilmastointi-, sähkö- ja teletekniikkaan, julkisivuun, vesikattoon, ikkunoihin ja hisseihin liittyvät korjaukset ja uusimiset sekä energiatehokkuuden parantamiset. PTS kertoo milloin ja miten korjaushankkeet on tarkoitus toteuttaa. (Talokeskus 2017) Suunnitelmaa voidaan tukea asiantuntijalausunnolla, kuntoarviolla tai kuntotutkimuksella.

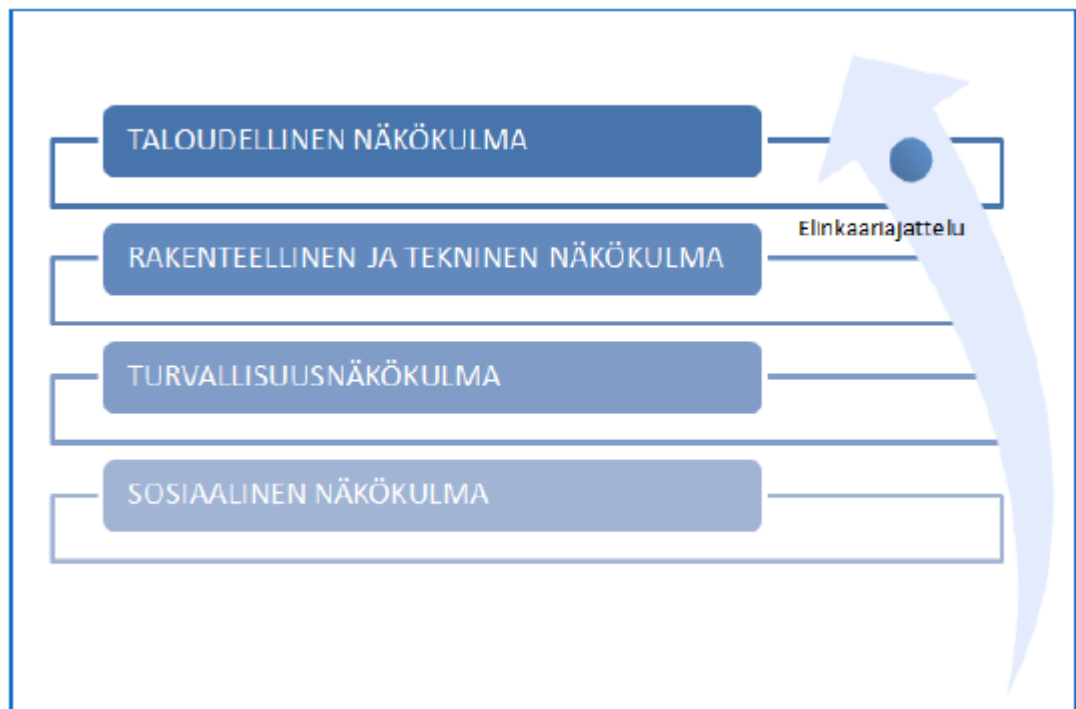
3 TALOYHTIÖN STRATEGIA JA STRATEGIAPROSESSI

Strategia käsitteenä ei ole yksiselitteinen. Strategiaan liitetäänkin varsin monimuotoisia määritelmiä. Yksinkertaisesti ajateltuna strategian voi mieltää tienä nykytilasta tulevaisuuteen. Taloyhtiössä strategian olemassaolo koetaan myönteisenä merkinä siitä, että yhtiötä ja sen asioita johdetaan hallitusti sekä järjestelmällisesti. (Isännöintiliitto ym 2014)

Taloyhtiön strategian laadinnassa on tärkeää, että yhtiön tekninen ja rakenteellinen kunto sekä taloudellinen tilanne on kartoitettu ja tiedot ovat käytettävissä ja ajan tasalla. Strategian laadinnassa painottuvat sekä taloyhtiön- että osakkaiden- ja asukkaiden elinkaari. Strategian valmistelussa on huomioitava myös yhtiön turvallisuuteen ja viihtyvyyteen liittyviä asioita. Yhtiön toimintaa voidaan kartoittaa SWOT -analyysin avulla. Taloyhtiön syvällisen tuntemuksen hallinnalla valitaan yhtiön ylläpidon periaatteet. Taloyhtiössä strategiaprosessin on oltava selkeä ja suoraviivainen kokonaisuus, jonka tuloksena muodostuu taloyhtiölle strategia. Strategiaa voidaan tarvittaessa tarkentaa osastrategioilla.

3.1 Strategian näkökulmat ja elinkaariajattelu

Taloyhtiön strategian laadinnassa on hyvä huomioida erilaisia näkökulmia, jotka ovat havainnollistettu kuviossa 2.



Kuvio 2. Strategian näkökulmat ja elinkaariajattelu. (Siitonen 2013)

Rakenteelliseen ja tekniseen näkökulmaan liittyvät esimerkiksi taloyhtiön kuntoon, remontteihin, teknisiin järjestelmiin ja huoltoihin liittyvät asiat sekä taloyhtiön rakenteelliset mahdollisuudet ja rajoitukset. (Siitonen 2013) Taloyhtiön kuntoa käsittelevät asiakirjat toimivat näkökulman muodostamisen apuna. Asiakirjoja ovat yhtiön huoltokirja, LTS ja PTS sekä mahdollinen asiantuntijalausunto, kuntoarvio ja kuntotutkimus. Taloyhtiön ylläpidon ja korjauksien kustannukset ovat suoraan sidoksissa sen rakenteelliseen kuntoon.

Taloudellisessa näkökulmassa on pohdittava, mihin yhtiöllä on varaa ja mistä on karsittava. Mahdollisten velkojen takaisin maksujen sujuvuuteen sekä yllättäviin menoihin varautuminen on myös oleellista ajattelua näkökulmassa. Lisäksi on hyvä selvittää osakkaiden valmiudet taloudellisiin lisäpanostuksiin. (Siitonen 2013)

Asukkaiden viihtyvyyteen liittyvät asiat kuuluvat sosiaaliseen näkökulmaan. Näkökulmassa on huomioitava yhteishenki, kaikkien edun mukaiset päätökset sekä asukkaiden eri elämäntilanteet. (Siitonen 2013)

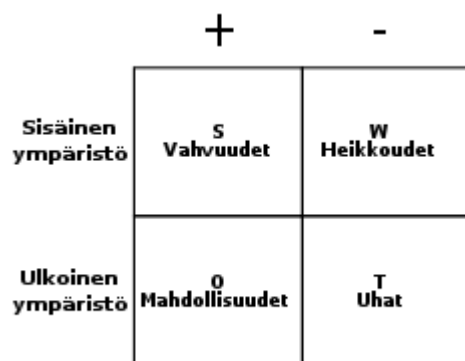
Turvallisuusnäkökulmassa limittyvät kaikki strategian eri näkökulmat. Turvallisuudessa on huomioitava taloyhtiön paloturvallisuus, rikosten torjunta, vahinkojen ennaltaehkäisy

sekä riskienhallinta. Yhtiön järjestyssäännöt, toimintaohjeet sekä pelastussuunnitelma ovat myös osa turvallisuusnäkökulmaa. (Siitonen 2013)

Elinkaariajattelu on oleellinen osa strategiaprosessia. Prosessissa on huomioitava sekä taloyhtiön että osakkaiden ja asukkaiden elinkaari. Yhtiön tulevaisuuden mahdollisuuksiin vaikuttavat niin taloyhtiön rakenteellinen kunto kuin ihmisten elämäntilanteen muutokset. Iäkkäällä ihmisellä ja lapsiperheellä saattaa olla hyvin erilaisia tarpeita ja näkemyksiä. Vuosikymmeniä sitten rakennetut rakennukset poikkeavat huomattavasti uudisrakentamista koskevasta lainsäädännöstä. Taloudellisuus on myös osa elinkaariajattelua, jossa investointimäärän kannattavuus ja mahdollisuudet on huomioitava. (Siitonen 2013)

3.2 SWOT-analyysi

SWOT -analyysi on nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategian laatimisessa. Kuviossa 3 on havainnollistettu osien merkitykset. Kaavion vasemmassa osiossa kuvataan myönteiset ja oikeassa osiossa kielteiset asiat. Kaavion yläosioon kuvataan yrityksen sisäiset ja alaosioon yrityksen ulkoiset asiat.



Kuvio 3. SWOT-analyysi.

Analyysin avulla on mahdollista arvioida taloyhtiön toimintaa. Vahvuuksia taloyhtiö pystyy hyödyntämään toiminnassaan. Heikkoudet ovat asioita, joissa on vielä parantamisen varaa. Uhat kuvaavat asioita, jotka voivat heikentää tai vaarantaa taloyhtiön toimintaa. Mahdollisuudet auttavat hahmottamaan saavuttavissa olevia asioita. Jotta taloyhtiön toiminta pysyy toivotulla tasolla, on havaittuja uhkia pyrittävä

vähentämään tai kokonaan poistamaan. Analyysin tuloksena saadaan toimintasuunnitelma, joka selventää mitä asioille on taloyhtiössä tehtävä.

3.3 Strateginen linjaus

Strateginen linjaus eli toimintatapa kuvaa taloyhtiön ylläpidon periaatteita. Taloyhtiön strategia voidaan jakaa toiminta- ja kunnossapitostrategiaan. Toimintastrategia kattaa taloyhtiön toimintatavan lisäksi palvelut. Kunnossapitostrategia määrittelee kiinteistön ylläpitoa koskevat asiat. Kunnossapitostrategialinjauksia on kolme.

1. Kuntoa parantavassa toimintatavassa pyritään tuottamaan sellaisia perusparannuksia, joita kiinteistössä ei alkujaan ole ollut. Varustetason nostamisen esimerkkinä on hissien rakentaminen hissittömään taloon.
2. Kuntoa ylläpitävässä toimintatavassa kiinteistössä suoritetaan määräaikaishuollot ja tarvittavat vuosi- ja peruskorjaukset. Kiinteistön kunto ja varustetaso säilytetään alkuperäisenä.
3. Loppuun käytävässä toimintatavassa kiinteistö käytetään elinkaarensa loppuun ja vikoja korjataan vain jos niitä ilmenee. Kiinteistö pidetään asumiskelpoisena, mutta rakenteet käytetään loppuun, esimerkkinä ikkunat.

Kunnossapitostrategia voi olla myös yhdistelmä eri linjauksista. (Rousi 2015)

3.4 Taloyhtiöstrategia

Taloyhtiöstrategia on muutama A4-sivua tekstiä ja se tehdään yleensä vähintään viideksi vuodeksi eteenpäin. Strategia sisältää taloyhtiön tilanteen, kehittämistarpeet sekä osakkaiden ja asukkaiden asettamat tavoitteet liittyen asumisen tasoon, taloyhtiön ominaisuuksiin ja palveluihin. Strategia sisältää lisäksi pitkän aikavälin tavoitteet sekä suunnitelmat tavoitteiden saavutettavuudesta. (Suomen Kiinteistöliitto ym 2016, 17,18,19)

Strategia on osakkaiden, taloyhtiön hallituksen ja isännöinnin yhteinen työkalu. Sen avulla hallitus ja isännöitsijä suunnittelevat taloyhtiön tulevan tilikauden toiminnan sekä talouden. Osakkaat taas pystyvät ennakoimaan asumiskustannuksia sekä huomioimaan

sellaiset taloyhtiön toimet joilla on vaikutuksia asumiseen. (Suomen Kiinteistöliitto ym 2016, 17,18,19)

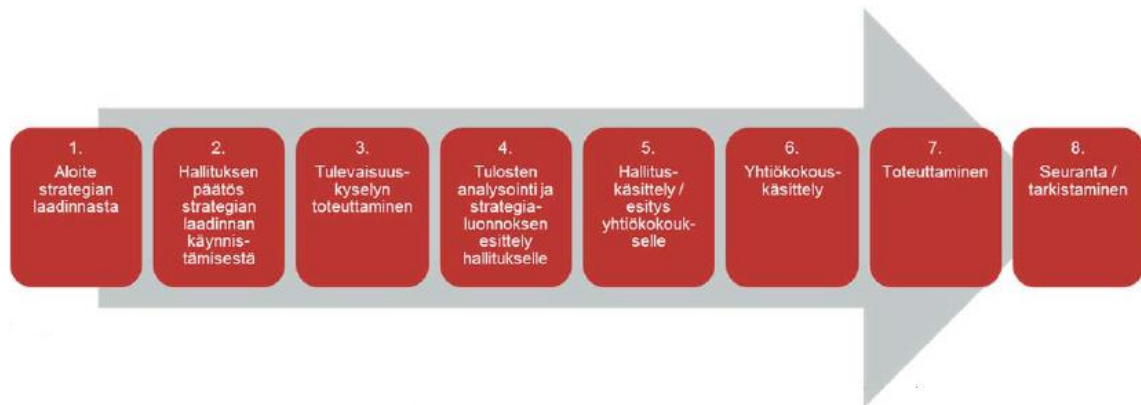
Taloyhtiöstrategia toimii myös tietolähteenä asunnon myynti- ja ostotilanteessa. Ostajalle strategia on turvaamassa asuntokauppaa. Siitä selviää vastaako taloyhtiö asetettuja odotuksia. Pitkällä aikavälillä strategian olemassaolo vähentää osakkaiden ristiriitoja yhtiössä sekä kasvattaa yksimielisten osakkaiden osuutta. (Talokeskus 2017) Taloyhtiöstrategia liitetään taloyhtiön vuosikertomukseen ja isännöitsijätodistukseen. Se jaetaan osakkaille vuosittain osana yhtiökokousaineistoa.

3.5 Osastrategiat

Taloyhtiön strategiaa voidaan tarkentaa osastrategioiden avulla. Osastrategioita voivat esimerkiksi olla: talousstrategia, ylläpito- ja hoitostrategia, viestintästrategia, ympäristöstrategia tai asumisen viihtyisyyden strategia. Strategiasuunnitelman jakaminen liiallisiin osastrategioihin saattaa heikentää kokonaisuuden hahmottamista. Osastrategioiden käyttäminen on tapauskohtaista ja niiden käyttöä on tarkoin harkittava. (Hippi 2008)

3.6 Strategiaprosessi

Strategiaproessin on oltava yksinkertainen ja selkeä, jotta sen pystyy kohtuudella toteuttamaan. Strategian hyväksyminen ja siihen sitoutuminen edellyttää aktiivista ja avointa viestintää sekä vuorovaikutusta eri osapuolten välillä koko prosessin ajan. Kuviossa 4 on esitelty kahdeksan vaiheinen strategiaprosessi, joka on syntynyt Ympäristöministeriön ja Kiinteistöalan Koulutussäätiön rahoittaman hankkeen tuloksena.



Kuvio 4. Strategiaprosessi. (Isännöintiliitto ym 2014)

3.6.1 Aloite strategian laadinnasta

Strategian laadinnan aloite tulee joko yksittäiseltä osakkaalta, hallitukselta tai isännöitsijältä. Päätös laadinnasta voidaan käsitellä yhtiökokouksessa, jolloin osakkaat saadaan sitoutettua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa strategian laadintaan. Jokaisella osakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa taloyhtiön ylläpitoon, kehittämiseen sekä korjauksien kohteisiin. Strategian olemassaolo helpottaa taloyhtiön johtamista, hallituksen ja isännöinnin välistä yhteistyötä sekä vähentää osakkaiden välisiä ristiriitoja. (Isännöintiliitto ym 2014)

3.6.2 Hallituksen päätös

Hallitus tekee päätöksen strategian laadinnan aloittamisesta sekä strategiaprosessin organisoimisesta. Viestinnällä on tärkeä rooli koko prosessin ajan. Onnistunut viestintä taloyhtiössä edesauttaa strategian hyväksymistä ja siihen sitoutumista. (Isännöintiliitto ym 2014)

3.6.3 Tulevaisuuskyselyn toteuttaminen

Onnistuneen strategian laadinta taloyhtiössä perustuu osakkaiden ja asukkaiden mielipiteiden ja tahtotilan selvittämiseen. Kyselyllä selvitetään sekä havaintoja että käsityksiä asuntojen teknisistä järjestelmistä, piha-alueiden ja yhteisten tilojen kunnosta

ja toimivuudesta sekä taloyhtiön palveluista ja viestinnästä. Kartoitus voidaan toteuttaa sähköisenä ja/tai paperilomakekyselyinä. Vastauksien johdattelu tiettyyn suuntaan vältetään siten, että lomakekyselyyn ei liitetä taloyhtiön nykytilan tietoja, vaikka vastaajilla olisikin eritasoiset tiedot taloyhtiöstä tilanteesta. Kyselyn tulokset koostetaan yhteenvedoksi. (Isännöintiliitto ym 2014)

3.6.4 Tulosten analysointi ja strategialuonnoksen valmistelu hallitukselle

Strategia koostetaan sellaiseen muotoon, joka on hallituksessa helposti käsiteltävissä ja kommentoitavissa. (Isännöintiliitto ym 2014) Hallitus ja isännöitsijä analysoi taloyhtiön vahvuuksia, uhkia, mahdollisuuksia ja heikkouksia. Tulevaisuuskyselyn ja SWOT -analyysin perusteella määritellään taloyhtiön strategiset linjaukset ja tärkeimmät kehitystarpeet. Strategiatyön apuna käytetään taloyhtiön LTS ja PTS -suunnitelmia sekä mahdollista asiantuntijalausuntoa, kuntoarviota tai kuntotutkimusta. Strategialuonnokseen lisätään taloyhtiön perustietojen lisäksi tietoja taloyhtiön historiasta ja nykytilanteesta.

3.6.5 Hallituskäsittely

Taloyhtiön hallitus käsittelee isännöitsijän laatiman strategialuonnoksen. Hallituksella on käytettävissään myös tulevaisuuskyselyssä kertyneet osakkaiden ja asukkaiden mielipiteet ja näkemykset. Avoin tiedottaminen tässä vaiheessa saattaa aktivoida mukaan osakkaita ja asukkaita, jotka eivät ole aikaisemmin osallistuneet prosessiin. Strategialuonnos palautuu isännöinnin jatkovalmisteluun, mikäli se vaatii tarkennusta tai lisää osakkaiden ja asukkaiden mielipiteitä. Hallitus päättää strategialuonnoksen esittämisestä yhtiökokouksen hyväksyttäväksi. (Isännöintiliitto ym 2014)

3.6.6 Yhtiökokouskäsittely

Strategialuonnos on kompromissi eri tahtotiloista ja mielipiteistä. Se tuo esiin enemmistön tavoitteet taloyhtiön kehittämisessä ja johtamisessa. Strategialla on oltava selkeä osakkaiden ja asukkaiden tuki. Yhtiökokous hyväksyy taloyhtiön strategian hallituksen esityksen mukaisesti. (Isännöintiliitto ym 2014)

3.6.7 Toteuttaminen

Taloyhtiön strategian mukainen toiminta käynnistetään heti, kun strategia hyväksytään yhtiökokouksessa. Taloyhtiön huoltokirja, korjausohjelma sekä muut taloyhtiön kunnonhallintatyökalut ovat merkittävässä asemassa strategian käytännön toteuttamisessa. Strategian noudattaminen vaatii kaikilta osapuolilta sitoutumista. (Isännöintiliitto ym 2014)

3.6.8 Seuranta ja päivittäminen

Strategiaa hyväksyttäessä on päätettävä, miten sitä seurataan ja tarkastetaan. Strategiaprosessi on taloyhtiön jatkuvaa kehittämistä, joten strategiaa tulisi arvioida ja päivittää säännöllisesti. (Isännöintiliitto ym 2014) Strategia liitetään sekä isännöitsijätodistukseen että taloyhtiön toimintakertomukseen. Se jaetaan myös osakkaille vuosittain osana yhtiökokousaineistoa.

4 VERKKOTYÖKALUT TALOYHTIÖSTRATEGIASSA

Verkkoselaimessa käytettäviä ilmaisia palveluja on mahdollista hyödyntää taloyhtiöstrategioiden valmistelussa. Osa palveluista perustuu freemium markkinointi- ja tuotekehitysstrategiaan. Liiketoimintamallissa peruskäyttö on ilmaista sekä sitoumuksetonta. Peruskäytön ylittävä toiminallisuus on maksullista, johon käyttäjien toivotaan siirtyvän ilmaisen kokeilun myötä. (ContentMatters 2006)

4.1 Verkkokyselytyökalut

Strategiasuunnittelun tärkein vaihe on tulevaisuuskysely. Tässä opinnäytetyössä tulevaisuuskysely kulkee nimellä osakas- ja asukaskysely. Tehokas tapa yhteisen tahtotilan selvittämisessä on kysely, joka on yksi Survey -tutkimuksen keskeisistä menetelmistä. Termi survey tulee englanninkielestä ja kyselyn yhteydessä tarkoitetaan sellaista aineistoa, joka kerätään standardoidusti. Osakas- ja asukaskyselyssä tämä tarkoittaa sitä, että kohderyhmä koostuu taloyhtiön osakkaista ja asukkaista. Arvoja, asenteita sekä näkemystä taloyhtiön nyky- ja tahtotilasta selvitetään strukturoidulla lomakekyselyllä. Kyselyn aineisto on helposti ja vaivattomasti kerättävissä posti- ja verkkokyselynä. Postitse lähetettävässä lomakekyselyssä on mukana saateosio sekä vastauskuori, jossa postimaksu on hoidettu. (Sirkka Hirsijärvi ym 2009, 193,196) Verkkokyselyn suorittamiseen tarvitaan kyselyyn soveltuva työkalu.

Kiinteistöliitto tarjoaa jäsenilleen Talokysely.fi työkalua. Työkalu on tarkoitettu taloyhtiökyselyihin ja sen hinta on sidottu yrityksen liikevaihtoon. Vuosilisenssin hinta esimerkiksi liikevaihdoltaan 250 000€ – 1M€ yritykselle on 1 500€ (27.1.2017). (Talokysely.fi 2017)

Kiinteistöliitto on Toiminnan suunnittelu -oppaassa visuaalisesti havainnollistanut osakas- ja asukaskyselyä. Mallilomakkeen kysymykset jakaantuvat viiden eri kokonaisuuden alle; hallinto, tekniikka ja kunnossapito, talous, asumiskokemus- ja viihtyvyys sekä yleinen tyytyväisyys taloyhtiöön. Jokaisessa kysymyksessä on aina kolme kohtaa; nykytila, tahtotila ja tärkeys. Nykytilalla selvitetään, miten vastaaja kokee asian olevan tällä hetkellä taloyhtiössä. Tahtotila kertoo miten vastaaja haluaisi saman asian jatkossa olevan. Tärkeys määrittelee kuinka tärkeäksi vastaaja kokee asian. (Rousi 2015)

4.1.1 Google Forms

Google Forms on ilmainen mainontaa sisältävä verkkokyselytyökalu, jonka käyttäminen edellyttää Google tiliä. Työkalun kielivalintana on suomi, ruotsi tai englanti. Google Forms lomakekenttävaihtoehtoja on seitsemän: lyhyt vastaus, kappale, monivalinta, valintaruudut, avattava, lineaarinen asteikko ja ruudukko. Lomakkeeseen on mahdollista määrittää osioita, sivunvaihtoja, liittää kuvia sekä videoita. Työkalussa ei voi lähettää tiedostoja. Väripaletti mahdollistaa lomakkeen ulkoasun yksilöimisen. Valmiita teemoja on myös tarjolla mutta ne eivät ole muokattavissa. Kyselylomakkeita voi muokata ja jakaa vapaasti Google käyttäjien kesken. (GoogleForms 2017a)

Google Forms kyselyyn vastaaminen ei edellytä Google tiliä. Kyselyn linkki voidaan jakaa sähköpostitse, upottaa verkkosivustoon tai julkaista Google+:n, Facebookin tai Twitterin kautta. Kyselyssä on mahdollista rajoittaa saman henkilön osallistuminen useaan kertaan ainoastaan siten, että vastaaja on kirjautuneena Googleen. Lomakekyselyn tuloksia pystyy reaaliaikaisesti analysoimaan sekä tiivistelmänä että yksittäisinä vastauksina. Tulokset näkyvät tietotaulukkoina, piirakka- tai pylväskuvaajina kysymystyypistä riippuen ja ne kerääntyvät automaattisesti myös tietueiksi laskentataulukkoon. Google Forms pystyy käsittelemään suuren määrän vastauksia. Tiedostoihin mahtuu enimmillään kaksi miljoonaa tietosolua. (GoogleForms 2017b)

4.1.2 JotForm

JotForm on neljästasoinen verkkokyselytyökalu ilman mainontaa. Ilmaisen Starter-tason lisäksi on saatavilla Bronze, Silver ja Gold -tasot. Kyselytyökalun suomennos on vielä kesken, joten työkalun käyttökielenä on englanti. Käyttäminen edellyttää rekisteröitymistä ja tilin luomista. Lomakekenttävaihtoehtoja on 12, esimerkkeinä tavallisimmat tekstit, monivalinnat ja valintaruudut. Erikoisuutena työkalussa on captcha kuvavarmennus mahdollisuus, jolla voidaan varmistaa, että kyselyn vastaajana on ihminen. Kysymystyypit ovat hyvin muokattavissa ja vastausten oletusarvojen asettaminen on mahdollista. Lomakkeeseen voi lisätä laskennallisia kenttiä sekä luoda tähti- ja arvosanatyyppisiä luokituksia sekä lisätä sähköisen allekirjoitusmahdollisuuden. Kysymyksien määrää lomakkeella ei ole rajoitettu ja liitetiedostojen lähettäminen on mahdollista. Starter-tasossa valmiita, muokattavissa olevia lomakemalleja on viisi. Kyselylomakkeita voi lähettää vain 100 kappaletta kuukaudessa ja lomakkeen

katsontakerrat on rajoitettu kuukausitasolla tuhanteen. Lomakkeiden ilmaista tallennustilaa on saatavilla 100 Mb. (JotForm 2017)

Kyselylomakkeen voi upottaa verkkosivustolle tai jakaa linkkinä sivustolla tai sähköpostissa. Kyselylomake voidaan julkaista myös Google+:n, Facebookin tai Twitterin kautta. Tuloksia pystytään analysoimaan reaaliajassa monipuolisia raportteja luomalla. Raportit ovat muokattavissa ja tulokset voidaan esittää tietotaulukkona, pylväs-, piirakka- ja viivakuvaajina. Tulokset on ladattavissa taulukkolaskentaan, PowerPointiin ja CSV -tiedostoon. Tuloksia pystyy tulostamaan ja jakamaan. Bronze-tason ominaisuudet saa käyttöönsä 19 \$ kuukausiveloituksella (01.02.2017). JotFormin sivustolla suositellaan kuitenkin toiseksi ylintä Silver-tasoa optimaaliseksi tasoksi monipuolista käyttöä ajatellen. (JotForm 2017)

4.1.3 Limesurvey

Limesurvey on ilmainen avoimen lähdekoodin kyselytyökalu. Työkalun ansaintalogiikka perustuu ohjelman personalisointia lisäävien lisäosien ja ulkoasujen myyntiin. Työkalulla on mahdollista tehdä monipuolisia kyselyitä ja tutkimuksia sekä analysoida niitä. Limesurveyohjelmisto on asennettavissa suoraan Zonerin webhotellin kautta. ”Kyselytyökalun asennus vaatii vähintään 200 mt levytilaa, MySQL 4.1.0 (tai uudemman) sekä yhden vapaan tietokannan, PHP 5.3 (tai uudemman) sekä Multibyte String Functions ja pdo_mysql or pdo_mysql –laajennukset”. Työkalun käyttökieli englanti on vaihdettavissa esimerkiksi suomeen asennusvaiheessa. Työkalussa lomakekenttävaihtoehtoja on 29 esimerkkinä erilaiset tekstikentät, monivalinnat ja arvolistaukset. (LimeSurvey 2017a) Kyselyn tulokset ovat suodatettavissa ja ne esitetään tietotaulukkona ja piirakka- tai pylväskuvaajina. Tulokset on ladattavissa taulukkolaskentaan ja PowerPointiin. (LimeSurvey 2017b)

4.1.4 Kyselynetti

Kyselynetti on viisitasoinen mainontaa sisältävä verkkokyselytyökalu. Ilmaisen Basic-tason lisäksi on saatavilla neljä maksullista tasoa: Personal, Pro, Business ja Enterprise. Basic-taso soveltuu yksittäisten ja lyhyiden kyselyiden toteuttamiseen. Kyselynetin käyttö vaatii rekisteröitymisen. Rekisteröityminen on mahdollista tehdä myös Facebook -tunnuksilla. Työkalun käyttökielenä on suomi. Lomakekenttävaihtoehtoja on kuusi: kyllä

/ ei -kysymykset, avoimet kysymykset, suljetut kysymykset, järjestys, taulukko / matriisi ja likert-skaala. Avoimet kysymystyypit sisältävät yksiriviset vastauskentät, joita ennen ja jälkeen voidaan ilmoittaa täsmennyksiä, moniriviset vastauskentät sekä useat tekstikentät. Suljettuihin kysymyksiin kuuluvat yksittäisvalinta joko pudotusvalikolla tai listana, yksittäisvalinta listana ja avoimena vastauskenttänä, monivalinta sekä monivalinta avoimella vastauskentällä. Taulukko / matriisi käsittää arviointitaulukot, arviointi ja painotustaulukot, monivalintaruudukot ja numerokenttätaulukot. Kysymykseen on mahdollista liittää lisähuomautus selittävänä tekstikenttänä, joka ilmestyy näkyviin kun kysymystä osoitetaan hiirellä. Kysymyksen esikatselutila on nähtävillä kysymyksen rakennetilassa, mikä helpottaa kysymyksen suunnittelua. Lomakkeen ulkoasu on yksilöitävissä väripaletin avulla, mutta Basic-tasoon ei ole mahdollista lisätä logoa. (KyselyNetti 2017)

Kyselyssä voidaan estää saman henkilön osallistuminen useaan kertaan lukitsemalla vastaajan selainistunnon tunnus tai IP -osoite. Moninkertaista vastaamista pystyy rajoittamaan myös henkilökohtaisella linkillä tai salasanalla. Kyselylomakkeella kysymysten lukumäärää ei ole rajoitettu ja kysely on avoinna kuukauden. Vastausten määrä on maksimissaan 350 vastausta. Yksi vastaus ei ole kuitenkaan sama kuin yksi osanottaja, koska monikenttävastaukset voidaan tulkita useaksi vastaukseksi. Vastaukset tallentuvat kuitenkin aina, vaikka tasokohtainen vastausten enimmäislukumäärä ylittyisikin. Tuotetasoa korottamalla saadaan tallennetut vastaukset näkyviin. Kyselyt ovat mobiilioptimoituja älypuhelimille ja tableteille. (KyselyNetti 2017)

Kyselylomake jaetaan sähköpostina tai linkkinä. Tulosten reaaliaikainen analysointi on mahdollista ja tulokset näytetään ristiin taulukkona. Graafinen esitystapa ja kaaviot sisältyvät ainoastaan maksullisiin tasoihin. Tulokset ovat ladattavissa taulukkolaskentaan, PowerPointiin, PNG tai CSV -tiedostoon. Seuraavan Personal-tason ominaisuudet saa käyttöönsä kun maksaa 35 € kuukaudessa (06.02.2017) per julkaistu kyselylomake. (KyselyNetti 2017)

4.1.5 Kwiksurvey

Kwiksurvey on neljätasoinen mainontaa sisältävä kyselytyökalu lomakkeiden, kyselyjen, tietokilpailujen ja äänestysten luomiseen. Ilmaisen perustason lisäksi on saatavilla Students, Extra Monthly ja Extra Annual -tasot. Käyttäminen edellyttää rekisteröitymistä sekä tilin luomista. Työkalun käyttökielenä on englanti. Lomakekenttävaihtoehtoja on 12

esimerkkeinä teksti, valintalistat, asteikot sekä luokitukset. Kuvan tai logon liittäminen kyselyihin ei ole mahdollista ilmaisessa versiossa. Lomakkeella kysymysten tai vastausten määrää ei ole rajoitettu. (Kwiksurvey 2017a)

Kyselylomake voidaan upottaa verkkosivustolle tai jakaa linkkinä. Kyselyt voidaan julkaista esimerkiksi Twitterin, Facebookin, Google+:n tai Pinterestin kautta. Tuloksia on mahdollista analysoida reaaliajassa ja ne näytetään ristiin taulukkona sekä donitsi-, pylväs-, piirakka-, viiva- tai tutkakuvajoina. Vastaukset voidaan ladata taulukkolaskentaan tai PowerPointiin. (Kwiksurvey 2017b)

4.1.6 Microsoft Excel kysely

Microsoft Excel kysely on ilmainen mainontaa sisältävä verkkosovellus pienehköjen verkkokyselyjen ja -lomakkeiden toteuttamiseen. Käyttäminen edellyttää rekisteröitymistä ja Microsoft-tiliä. Sovelluksen kielivalintana on suomi, ruotsi tai englantia. Lomakekysely luodaan Microsoftin pilvitallennuspalvelu OneDriveen kirjautumalla. Lomakkeen luominen on yksinkertaista, mutta kaikki hienoudet puuttuvat. Lomakekenttävaihtoehtoja on ajan ja päivämäärän lisäksi viisi: teksti, kappaleen teksti, numero, kyllä / ei -vaihtoehto. Vaihtoehdolla tarkoitetaan alasvetovalikkoa, joka mahdollistaa yhden vastausvalinnan. Valintalaatikon kaltaisia lomakekenttävaihtoehtoja ei ole mahdollista luoda eikä kyselylomaketta voi sivuttaa tai jakaa osioihin. Lomakkeen ulkoasua ei pysty muokkaamaan, eikä kuvien tai taustojen lisäys ole mahdollista. (OneDrive 2017)

Kysely jaetaan linkkinä sähköpostitse tai Twitterin, Facebookin tai LinkedInin kautta. Kaikki, joille linkki jaetaan, voivat lähettää vastauksia ilman Microsoft-tilille kirjautumista. Tulokset tallentuvat Excel Onlineen, jossa niitä on mahdollista tarkastella reaaliajassa. Graafista esitystapaa ei ole, mutta tulosten ulkoasua on mahdollista muokata Excel Online työkalussa. (OneDrive 2017)

4.1.7 Polldaddy

Polldaddy on kolmetasoinen mainontaa sisältävä verkkokyselytyökalu, joka mahdollistaa kyselyt, tutkimukset, visailut ja arvostukset. Ilmaisen Free-tason lisäksi on saatavilla Pro ja Corporate -tasot. Työkalun käyttö vaatii rekisteröitymisen ja WordPress.com -tilin

luomisen. Työkalun käyttökieli englanti on vaihdettavissa suomeksi, mutta osa tekstistä ja valinnoista jää vaihdon jälkeen edelleen englanniksi. Lomakekenttävaihtoehtoja on neljä: vapaa teksti, monivalinta, likert-skaala ja arvoasteikko. Mukautetun kyselylomakkeen lisäksi on valittavissa 15 erilaista valmista lomaketyyliä. Lomakkeeseen on mahdollista ladata kuvia sekä MP3 -ääntä. Kysymysten tai vastausten määrää lomakkeella ei ole rajoitettu. (Polldaddy 2017)

Kyselylomakkeen voi upottaa verkkosivustolle tai jakaa linkkinä. Tuloksia voi analysoida reaaliajassa ja ne näkyvät tekstinä, ympyrä- tai pylväskuvaajina. Tuloksia ei ole mahdollista viedä muihin sovelluksiin esimerkiksi taulukkolaskentaan. IPadia tai iPhonea voi käyttää keräämään vastauksia offline tilassa ja vastaukset voi synkronoida myöhemmin. Free-tasoon kuuluu yksi käyttäjätili. Polldaddysivuston mukaan suosituin Pro-taso ilman mainontaa ja käytettävyyttä parantavilla lisäominaisuuksilla maksaa kuukaudessa käyttäjää kohden 29 \$ (06.02.2017). (Polldaddy 2017)

4.1.8 SurveyMonkey

SurveyMonkey on nelitasoinen verkkokyselytyökalu. Ilmaisen Basic-tason lisäksi on saatavilla kolme maksullista Pro-tasoa; Plus, Gold ja Platinum. Verkkokyselytyökaluun rekisteröityään luomalla tunnukset palveluun tai olemassa olevan Facebook- tai Google-tilin kautta. Työkalun käyttökielenä on suomi. Lomakekenttävaihtoehtoja on 15, esimerkkeinä monivalintakysymykset, avoimet kysymykset ja arviointiasteikot. Etenemispalkki näyttää kyselyyn vastaamisen etenemisen. Ilmainen Basic-taso mahdollistaa 10 kysymystä ja 100 vastausta kyselyä kohden. Oman lomakkeen luomisen lisäksi voidaan käyttää muokattavissa olevia valmiita lyhyitä kyselylomakkeita mallivastauksineen. SurveyMonkey tarjoaa kysymyspankin, jonka kysymykset ovat sertifioituja ja asiantuntijoiden laatimia. Ponnahdusikkunat opastavat käyttöä ja ohjeistavat valintoja. Esikatselutilassa pystyy tarkastelemaan lomakkeen visuaalista rakennetta tietokone-, tabletti- tai puhelinnäkökulmasta. (Surveymonkey 2017)

Kyselylomakkeen voi upottaa verkkosivustolle tai jakaa linkkinä sivustossa tai sähköpostissa. Lomake voidaan julkaista myös Facebookin, Twitterin tai LinkedInin kautta. Manuaalisten vastausten syöttäminen on mahdollista. Kyselyyn vastaaminen on rajoitettavissa yhteen vastaukseen per vastaaja. Tuloksia voidaan analysoida reaaliajassa joko yhteenvetotasolla tai yksittäisinä vastauksina. Yhteenvedossa tulokset näkyvät sekä tietotaulukkoina että kuvaajina. Kuvaajan tyyppi on vaihdettavissa ja

raportin ulkoasu on muokattavissa. Basic-tasolla vastauksia ei ole mahdollista ladata muihin sovelluksiin. Seuraavan Plus-tason lisäominaisuudet saa käyttöönsä 35 € kuukausiveloituksella (06.02.2017). (Surveymonkey 2017)

4.1.9 Surveypal

Surveypal on verkkopalvelu, joka on tarkoitettu palautteen keräämiseen sekä erilaisten kyselyiden ja selvitysten tekemiseen. Surveypalin kokeileminen on ilmaista 30 päivän ajan. Kokeilu vaatii rekisteröitymisen. Surveypalpalvelun käyttäjätunnus aktivoidaan vahvistamalla sähköpostiin lähetetty aktivointilinkki.

Työkalun käyttökielenä on suomi. Lomakekenttävaihtoehtoja on 14 esimerkkinä pudotusvalikot, asteikot, valintaruudut, liukukytkimet, tyytyväisyyttä mittaavat kysymykset sekä tekstit. Kyselyyn voi liittää tekstiä, kuvia ja videoita. Valmiita kyselylomakepohjia on yhdeksän, ja oman kyselypohjan tekeminen on myös mahdollista. Logiikan luominen kysymyksille onnistuu määrittelemällä 'Ohita kysymys' ja 'Ohita sivu' -kaltaisia sääntöjä. Kysely voidaan suojata salasanalla, jolloin salasana kysytään jokaiselta, joka avaa kyselylinkin. 'Tallenna ja jatka myöhemmin' -valinta anonyymeille linkeille on myös mahdollista. Kyselyn eteneminen esitetään etenemispalkilla tai sivunumeroilla. Yksilöivien analyysien tekeminen on estettävissä turvaraja-asetuksella. Mikäli turvaraja ei täyty niin tuloksia ei näytetä. Kyselylomakkeen rakenteeseen voidaan upottaa omia koodinpätkiä, joilla voi toteuttaa omaa toiminnallisuutta sekä lisätä seurantakoodeja. (Surveypal 2017)

Lomake voidaan upottaa verkkosivustolle tai jakaa linkkinä. QR-koodi antaa vastaajalle mahdollisuuden vastata kyselyyn skannaamalla koodin mobiililaitteella. Kysely on julkaistava ennen kuin vastauksien kerääminen onnistuu. Muistutusta kyselyyn vastaamisesta voidaan lähettää sähköpostitse. Kyselyn tuloksien analysointi tapahtuu reaaliaikaisesti hallintanäkymän kautta, jolloin kysely avautuu Tulokset -näkömään. Tulokset esitetään pylväskuvaajina. Tulokset voidaan ladata taulukkolaskentaan, PowerPointiin, Wordiin ja SSPSään. Surveypalin hintatietoja ei ole julkistettu. (Surveypal 2017)

4.1.10 Survs

Survs on neljästasoinen verkkokyselytyökalu. Ilmaisen Free-tason lisäksi on saatavilla Basic, Pro ja Premium -tasot. Verkkokyselytyökalun käyttökielenä on englanti. Käyttäminen vaatii rekisteröitymisen sekä tilin luomisen. Lomakekenttävaihtoehtoja on yhdeksän, esimerkkeinä teksti, valintalista, alasvetovalikko ja likert-skaala. Lomakkeen voi asettaa vaak- tai pystysuoraan. Työkalun ilmaisessa tasossa ei ole mahdollista liittää kuvia, lähettää tiedostoja eikä luoda laskentasääntöjä. Valmiita lomakemalleja on 13, myös oman kyselylomakkeen luominen on mahdollista. Free-tasoon kuuluu yksi käyttäjä, 10 kysymystä ja 200 vastausta kyselyä kohden. Kyselyjen määrää ei ole rajoitettu. Tuettuja selaimia ovat Internet Explorer 8 tai korkeampi, Chrome, Firefox ja Safari. (Survs 2017)

Kyselylomake voidaan upottaa verkkosivustolle tai jakaa linkkinä sähköpostitse, Facebookin, Twitterin, LinkedInin tai Google+:n kautta. Kyselyyn vastaaminen on rajoitettavissa yksi vastaus per tietokone ja IP -osoite. Reaaliaikainen tulosten analysointi on mahdollista, mutta vastausten suodattaminen ei onnistu ilmaisella tasolla. Vastauksia ei voi ladata muihin sovelluksiin eikä jakaa. Pro-tason aktivointi sisältää kaksi käyttäjää ja sen käyttö on selkeästi rajoituksettomampaa. Pro-tason kuukausiveloitushinta on 19 \$ (05.02.2017). (Survs 2017)

4.1.11 Typeform

Typeform on kolmetasoinen mainontaa sisältävä verkkokyselytyökalu. Ilmaisen Basic-tason lisäksi on saatavilla Pro ja Pro+ -tasot. Työkalun käyttökielenä on englanti. Testikyselyn luominen Typeformilla ei edellytä rekisteröintiä, mutta se vaaditaan kyselylomakkeen tallennusvaiheessa. Rekisteröityminen on mahdollista myös Google+:n, LinkedInin tai Facebook kautta. (Typeform 2017)

Lomakekenttävaihtoehtoja on 17 esimerkkeinä teksti, valintalista, alasvetovalikko, mielipideasteikko sekä luokitukset monin erilaisin kuvakkein. Kysymykseen on mahdollista liittää kuvaa tai videota ja esimerkiksi alasvetovalikkojen valinnat ovat helposti järjestettävissä aakkosjärjestykseen. Kysymyksen työstiminen tapahtuu työkalun vasemmassa osiossa, oikeassa osiossa näkyy reaaliajassa kysymyksen visuaalinen ulkoasu. Lomakenäkymässä näkyy tiivistettynä koko kyselyn rakenne.

Lomakkeen taustaväri, taustakuva sekä kysymysten kirjasintyyli ovat muokattavissa. Valmiita lomakemalleja on yli 50, joiden lisäksi voi luoda oman kyselylomakemallin. Lomakkeella kysymysten määrä ei ole rajoitettu, mutta vastaustenmäärä kuukausitasolla on 100. (Typeform 2017)

Lomake voidaan jakaa linkkinä, sähköpostitse tai Facebookin, Twitterin, Google+:n ja LinkedInin kautta. Tulokset ovat reaaliaikaisesti analysoitavissa. Lomakkeen vastausmäärät on jaettu kanavittain mittarit -osioon. Vastauskanavia ovat tietokone / kannettava, tabletti, älypuhelin ja muut. Vastaukset ovat ladattavissa taulukkolaskentaan ja CSV -tiedostoon. Pro-tason aktivoinnin kuukausiveloitus on 25€ (03.02.2017). (Typeform 2017)

4.2 Toimistotyökalut

Selainpohjaisten sovellusten käyttö mahdollistaa reaaliaikaisen työskentelyn eri osapuolien välillä. Erityyppiset tietokoneet, käyttöjärjestelmät tai ohjelmistot eri versioineen eivät aiheuta yhteensopivuusongelmia. Selainpohjaisen palvelun ansiosta vältytään dokumenttien edestakaisilta siirtelyiltä. Ne, joille dokumentti on jaettu, näkevät siitä aina ajantasaisen version. Dokumentin muokkausoikeuden antaminen tai kommentointimahdollisuuden myöntäminen on myös mahdollista. Toimistosovelluksiin kuuluu useita sovelluksia, jotka parantavat yhteistyötä. Lisäksi käytössä voi olla jaetut kalenterit, pikaviestintä, videokokoukset ja verkkotallennustila.

Apachen OpenOffice ja The Document Foundation Libre Office on jätetty pois tarkastelusta, koska ilmaisuudesta huolimatta ne vaativat ohjelmiston lataamisen tietokoneelle.

4.2.1 Google G Suite

Google G Suite on kokoelma sovelluksia, jotka saa käyttöön Googlen pilvestä. GSuitetuoteperheestä on tarjolla 3 eri versiota: Basic, Business ja Enterprise. G Suitessa on mahdollista reaaliajassa käsitellä samaa tiedostoa työtovereiden tai yrityksen ulkopuolisten henkilöiden kanssa. Jokainen muutos tallentuu automaattisesti. Muokkaukset näkyvät reaaliajassa ja kommunikointi onnistuu kommentteina ja sisäänrakennettujen pikaviestien kautta. (GSuite 2017)

Yhteiskäyttöön kuuluu verkkotallennustilan lisäksi sovelluksia. Docs mahdollistaa testidokumenttien luomisen ja muokkaamisen suoraan selaimessa. Tiedostotyyppinä voi olla esimerkiksi Microsoftin Word ja PDF -tiedostot. Versiohistoria huolehtii siitä, että aiemmat versiot säilyvät. Sheetsillä luodaan laskentataulukoita selaimessa esimerkkinä Microsoftin Excel tiedostot. Formsilla luodaan lomakkeita, tutkimuksia ja kyselyjä. Slidesillä luodaan ja muokataan esityksiä selaimessa. Sitesillä luodaan sivustoja tiimille, projektille tai tapahtumalle. Cloud Search on luotu G Suitelle. Sen avulla voi tehdä hakuja esimerkiksi sähköposteista, dokumenteista, tapahtumista ja yrityshakemistosta. (GSuite 2017)

4.2.2 Microsoft OneDrive

Microsoft OneDrive on tiedostojen säilytys- ja jakopalvelu. OneDrive sisältyy Windows 10:een ja Windows 8.1:een. OneDrive for Business ja Office 365 ovat tarkoitettuja yrityskäyttöön. OneDrivessa tiedostoja voi jakaa työtovereiden ja ulkoisten kumppaneiden kanssa. Yhteiskäyttö on reaaliaikaista Office -sovellusten avulla. (Microsoft 2017)

4.3 QR-koodityökalu

Kyselytyökalut generoivat automaattisesti yksilöllisen URL -osoitteen lomakekyselylle. Kyselyn verkko osoite koostuu pääsääntöisesti protokollasta, työkalun nimestä, satunnaisista kirjaimista, merkeistä ja numeroista, jotka ovat eroteltu vinoviivalla. Merkkijono voi olla pitkä ja monimutkainen. Muutamit kyselytyökalut antavat lomakkeen toteuttajalle mahdollisuuden lyhentää tai muokata automaattisesti generoitua verkko osoitetta.

Lomakekyselyiden tulostettuun saateosioon voidaan lisätä QR-koodi, jolla kyselyn osoitelinkki on luettavissa älypuhelimella. Kyselyyn vastaajan on mahdollista lukea koodi älypuhelimeen viivakoodinlukijalla, eikä hänen tarvitse kirjoittaa internetosoitetta www -selaimen. Mobiililaitteessa on oltava lukulaitteena toimivan kameran lisäksi ohjelmisto viivakoodin lukemiseen. Applen iPhoneen sovellus löytyy Appstoresta, Android puhelimiin Android Marketista ja Nokia puhelimiin Ovi palvelusta. Osassa Nokian älypuhelimissa on oletuksena viivakoodin lukija tai barcode reader -ohjelmisto. (TietoWeb 2017a)

QR-koodeja voi luoda maksutta ilmaisohjelmien avulla tai useissa verkkopalveluissa. Ilmaisia ohjelmia ovat esimerkiksi Delivr (Delivr 2017), QR-generaattori (TietoWeb 2017b), GOQR.me (goQR.me 2017), Kaywa (Kaywa 2017), Visualead (Visualead 2017), QRHacker (Carnation 2017) ja QRStuff (QRStuff 2017).

5 VERKKOTYÖKALUVALINNAT

Vertailun ja testaamisen avulla on valittu työkalut taloyhtiönstrategian laadintaan. Valintoihin on vaikuttanut yrityksen asettamat vaatimukset työkalujen toiminnallisuudesta.

5.1 Kyselytyökalu

Ilmaisten kyselytyökalujen kartoituksen jälkeen on kymmeneen työkaluun tehty tarvittavat tilit ja rekisteröitymiset. Kyselytyökalujen ilmaisversioilla on toteutettu sama kyselylomakepohja. Lomakkeelle on valittu erilaisia lomakekenttävaihtoehtoja, jotka käsittelevät taloyhtiön nyky- ja tahtotilaa. Rakenteeltaan samanlaisten kysymyksien toteuttamisessa on kiinnitetty huomiota työkalun käytettävyyteen, kysymyksien asetteluun ja muokattavuuteen sekä lomakkeen ulkoasun muunneltavuuteen. Jokaiseen lomakekyselyyn on vastattu muutamia kertoja, mikä mahdollistaa tulosten visuaalista vertailua.

Testauksessa ja työkaluvalinta kartoituksessa on selvitetty vastauksia seitsemään kysymykseen.

1. Millaista toiminnallisuutta työkalussa on oltava.
2. Mihin eri työtehtäviin kyselytyökalua on mahdollista hyödyntää osakas- ja asukastyypisten kyselyiden lisäksi. Kaksi muuta selkeää kokonaisuutta ovat pelastussuunnitelmiin liittyvät turvallisuuskyselyt sekä palaute yhteistyön sujumisesta hallitukselta isännöinnille.
3. Millaisia lomakekenttävaihtoehtoja työkalussa on oltava, jotta edellä mainitut kyselyt on mahdollista toteuttaa. Tarvittavat kysymystyypit ovat pääasiassa strukturoituja, valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä näiden yhdistelmiä. Asteikkoihin eli skaaloihin perustuvat väittämät, avoimet kysymykset ja monivalinta tyyppiset kysymykset ovat riittäviä kyselylomakkeiden toteuttamisessa.
4. Millaista analyysia tuloksista tarvitaan.
5. Millaista visuaalista ulkoasua kuvaajilta toivotaan. Testauksessa sekä pohdinnoissa on päädytty siihen, että avoimissa kysymystypeissä riittävät tietotaulukot ja

mielipidetyyppisissä tuloksissa selkeä ja helposti ymmärrettävä kuvaajatyyppejä on pylväs- tai piirakkakuvaaja. Tulosten lataamismahdollisuus ulkoisiin sovelluksiin antaa tarvittaessa vapauden muokata kuvaajien tyyppiä sekä - ulkoasua.

6. Onko kyselytyökalu laajennettavissa mikäli työtehtävät ja tarpeet muuttuvat.

7. Kenen kaikkien työntekijöiden on hallittava kyselytyökalun käyttö.

Yrityksessä arvioidaan, että lomakekyselyjä tehdään harvakseltaan, arviolta 3 - 5 vuoden välein per taloyhtiö. Työkalun käytön on oltava helppoa ja yksinkertaista. Kyselylomakkeet on oltava jaettavissa työntekijöiden kesken, jotta läpinäkyvyys toteutettuihin lomakekyselyihin säilyy. Työkalun käyttökielillä ei ole suurtakaan merkitystä työntekijöille, mutta kohderyhmä eli kyselyyn vastaajat ovat pääasiassa suomenkielisiä. Siirtymätoiminnallisuus kyselylomakkeella halutaan selkeäksi; painonappien tekstit ja kiitosviesti kyselyyn vastaamisesta halutaan suomen kielellä.

Vaatimuskartoituksen ja kyselytyökalujen testaamisen ja vertailemisen yhteydessä on konkreettisesti havaittu ilmaisversioiden rajoitukset. Kysymyksien määrä lomakkeella tai vastauksien määrien rajoitukset johtavat siihen, että ilmaisversio on päivitettävä nopeasti maksulliseen tasoon. Testaamisessa on havaittu, että kyselylomakkeen katsontakertojen määrät päivittyvät myös lomakkeen kehitysvaiheessa esikatselun myötä. Jotform ja Polldaddy työkaluissa kielikäännökset ovat keskeneräiset ja käyttökielenä on sekaisin sekä englanti että suomi. Muutamassa työkalussa on havaittu, että pitkät vastausvaihtoehdot valintanappityyppisissä kysymyksissä aiheuttavat sekavuutta lomakkeen ulkoasussa (esimerkkinä Polldaddy). MicrosoftExcelkyselytyökalussa ei ole tarvittavia lomakekenttävaihtoehtoja ja tulokset on nähtävissä ainoastaan tietotaulukkona; valmista grafiikkaa ei ole tarjolla. Surveypal on rajattu kyselytyökalujen ulkopuolelle valintavaiheessa, koska hintatietoja ei ole julkistettu ilmaisen 30pv kokeilujakson jälkeen. Vertailun avuksi on tehty Taulukko 1, johon on koostettu työkalujen tärkeimpiä vertailtavia ominaisuuksia.

Taulukko 1. Kyselytyökalujen ominaisuuksien vertailu.

Kyselytyökalu	Kysymykset max	Vastaukset max	Lomakkeiden jako käyttäjien kesken	Tulosten lataaminen sovelluksiin	Kieli	Laajennettavuus
Google Forms	rajoittamaton	rajoittamaton	kyllä	kyllä	FI	ei
JotForm	rajoittamaton	100	kyllä	kyllä	EN/FI	kyllä
Limesurvey	rajoittamaton	rajoittamaton	kyllä	kyllä	FI	kyllä
Kyselynetti	rajoittamaton	350	kyllä	kyllä	FI	kyllä
Kwiksurvey	rajoittamaton	rajoittamaton	tulossa	kyllä	EN	kyllä
Microsoft Excel kysely	rajoittamaton	rajoittamaton	kyllä	kyllä	FI	ei
PollDaddy	rajoittamaton	rajoittamaton	kyllä	ei	EN/FI	kyllä
SurveyMonkey	10	100	ei	ei	FI	kyllä
SurveyPal	ilmainen 30 pv	ilmainen 30pv	kyllä	kyllä	FI	kyllä
Survs	10	200	ei	ei	EN	kyllä
Typeform	rajoittamaton	100	ei	kyllä	EN	kyllä

Työkaluvertailussa ja testauksessa kyselytyökaluksi on valikoitunut Google Forms. Työkalulla pitkän mallikyselylomakkeen toteutus sujuu onnistuneesti. Käyttö on rajoituksetonta ja käytettävissä on tarvittavat kysymystyypit. Kyselylomake on tulostettavissa paperiversioksi, mikä tarvittaessa mahdollistaa postitse lähetettävät kyselylomakkeet. Tulokset on saatavilla avoimissa kysymyksissä tekstinä ja kysymystyypistä riippuen joko piirakka- tai pylväskuvaajana. Tuloksia on mahdollista tarkastella myös tietotaulukkona Google Sheetin laskentataulukossa. Tutki -toiminto (Alt+Shift+X -komento) analysoi automaattisesti taulukosta kiinnostavia tunnuslukuja ja tekee niistä grafiikkaa. Kuvaajat ovat lisättävissä Google Sheetille, joka mahdollistaa ulkoasun muokkauksen. Kaavion tyyppi on vaihdettavissa palkki-, pylväs-, viiva-, ympyrä-, piste-, histogrammi-, alue, yhdistelmä tai vaihekaavioksi. Otsikoita, selitteitä, kirjasintyyppejä, akseleita ja asteikkoja on mahdollista muokata ja määritellä. Myös kuvaajien värit ja taustavärit ovat muunneltavissa.

5.2 Toimistotyökalu

Isännöitsijän ja eri osapuolten väliseen työskentelyyn dokumenttien kehittämisessä ja jakamisessa käytetään Microsoftin OneDrive for Business ja Office 365 palvelua, koska ne ovat yrityksessä jo entuudestaan käytössä. OneDrive palveluun luodaan taloyhtiöille omat kansiot, joissa ovat kaikki strategian valmisteluun tarvittavat dokumentit.

5.3 QR-koodi työkalu

QR-koodin luontiin on valittu QR-generaattori ohjelma, jolla voi ladata ilmaiseksi QR-koodeja itsepalveluna. Ohjelmaan on päädytty, koska palvelu on tarvittaessa laajennettavissa (TietoWeb 2017)

6 PROSESSI TALOYHTIÖSTRATEGIAN LAADINTAAN

Strategian laadinta alkaa osakkaan, hallituksen tai isännöitsijän aloitteesta. Strategian hyväksyminen ja siihen sitoutuminen edellyttää aktiivista viestintää sekä vuorovaikutusta eri osapuolten välillä koko prosessin ajan. Hallituksen päätös strategian laadinnasta aloittaa strategiatyön.

Kyselyllä kartoitetaan osakkaiden ja asukkaiden mielipiteitä sekä näkemyksiä taloyhtiön tilanteesta ja kehittämistarpeista. Vastaajilla on oltava tasa-arvoiset mahdollisuudet kyselyyn osallistumiseen. Kyselyn tulokset koostetaan yhteenvedoksi. Osakas- ja asukaskyselyn ja SWOT -analyysin perusteella määritellään taloyhtiön strategiset linjaukset ja tärkeimmät kehitystarpeet. Strategian laadinnassa käytetään apuna taloyhtiön huoltokirjaa, LTS ja PST -suunnitelmia sekä mahdollista asiantuntijalausuntoa, kuntoarviota tai kuntoselvitystä. Strategiatyössä eri osapuolet hyödyntävät taitojensa mukaan OneDrive jakopalvelua.

Taloyhtiöstrategia hyväksytään yhtiökokouksessa. Kokouksessa päätetään myös strategian päivittämisestä. Strategian mukainen toiminta taloyhtiössä aloitetaan heti hyväksynnän jälkeen. Taloyhtiöstrategia liitetään sekä isännöitsijätodistukseen että taloyhtiön toimintakertomukseen. Se jaetaan myös osakkaille vuosittain osana yhtiökokousaineistoa.

6.1 Osakas- ja asukaskyselyt

Osakas- ja asukaskysely toteutetaan Google Formsin sähköisenä ja/tai paperilomakekyselynä. Kyselylomake on suunniteltava aina kohdekohtaisesti taloyhtiön tilanteet ja tarpeet huomioon ottaen. Valmista, suoraan käytettävissä olevaa osakas- ja asukaskyselyä on mahdotonta toteuttaa. Vanhemmalla kerrostaloyhtiöllä on hyvin erilaiset lähtötilanteet ja tarpeet kuin uudemmalla rivitaloyhtiöllä. Osakas- ja asukaskyselyn suunnittelun avuksi ja tehostamiseksi on yritykselle suunniteltu demokyselyt sekä kysymyspankki.

6.1.1 Demot

Google Forms kyselytyökalulla on laadittu kaksi erityyppistä kyselylomaketta, joita yritys pystyy hyödyntämään esitellessään osakas- ja asukaskyselyitä asukastilaisuuksissa tai hallitustyöskentelyssä. Demojen ulkoasussa on käytetty yrityksen värikoodia sekä logoa. Molempiin kyselylomakkeisiin on tallennettu parisenkymmentä mallivastausta, jotta yritys pystyy havainnollistamaan kohderyhmälle tulosten visuaalista ulkoasua. Demokyselyiden kysymykset ovat suunniteltu erilaisille kohteille.

Ensimmäisessä kyselylomakkeessa on käytetty yrityksen laatimia kysymyksiä. Kysymyksiä on nelisenkymmentä sisältäen vastausasteikkoja ja valintanappityyppejä kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä lomakkeella on seitsemän. Kysymykset soveltuvat kerrostaloyhtiöön, jossa kohderyhmällä on käytössään yhteisiä tiloja: pyöräkellari, kylmävarasto, sauna, pesutupa, hissit, porraskäytävät jne. Kysymyksissä on huomioitu myös taloyhtiön jonkinasteinen korjaustarve.

Toisessa kyselylomakkeessa on käytetty lineaarisia vastausasteikkoja, valintanappeja sekä ainoastaan muutamaa avointa kysymystä. Kysely on helposti muokattavissa uudehkoon taloyhtiöön, jossa kohderyhmällä on vähemmän yhteisiä tiloja eikä taloyhtiössä esiinny vielä korjaustarvetta.

6.1.2 Kysymyspankki

Demokyselylomakkeiden kysymyksistä ja vastausvaihtoehdoista on laadittu pohja kysymyspankille. Kysymyspankin tarkoituksena on helpottaa kyselylomakkeiden suunnittelua ja toteutusta. Kun isännöitsijä ja taloyhtiön hallitus aloittavat kyselylomakkeen rakenteen suunnittelun, he voivat kyselylomakkeella hyödyntää kysymyspankin kysymyksiä ja mallivastauksia. Jokainen taloyhtiö on erilainen ja erilaisessa tilanteessa, joten tarpeet vaihtelevat. Mallikysymyksiä ja -vastauksia muokkaamalla pystytään tarjoamaan parhaiten palveleva kyselylomake taloyhtiön tilanteeseen ja tarpeeseen. Kysymyspankin käyttö lisää myös läpinäkyvyyttä yrityksen työntekijöiden keskuudessa. Jokainen työntekijä vastaa omista taloyhtiöistä. Yhteistä kysymyspankkia käyttämällä he pysyvät ajan tasalla siitä, millaisia lomakekyselyjä muissa taloyhtiöissä on toteutettu sekä millaisia kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja muut taloyhtiöt ovat kyselyissään hyödyntäneet. Kysymyspankkia hyödyntämällä

varmistutaan myös siitä, että strategian laadintaan tarvittavat osa-alueet ovat käsitelty lomakekyselyssä. Kysymyspankin käyttö tukee myös mahdollista työkalun vaihdosta.

Kysymyspankin pohjana käytetään Microsoft Excel -taulukkolaskentatyökalua, jonka käytöstä yrityksellä on entuudestaan käyttökokemusta. Kysymykset jakautuvat välilehdille eri kokonaisuuksien alle. Välilehtiä ovat taustatiedot, hallinto, tekniikka ja kunnossapito, asumiskokemus ja -viihtyvyys. Taustatietoja kerätään, jotta voidaan verrata eri rooleissa olevien ihmisten vastauksia. Hallinnossa käsitellään taloyhtiön hallitukseen, isännöintiin, yhtiökokouksiin, tiedonsaantiin ja viestintään liittyviä aiheita. Tekniikassa ja kunnossapidossa on taloyhtiön nykytilaan ja tulevaisuuden tavoitteeseen liittyviä aihealueita sekä huoltoyhtiö- ja talonmiespalveluita. Asumiskokemuksessa ja -viihtyvyydessä on mielipidetyppejä kysymyksiä, jotka liittyvät taloyhtiön turvallisuuteen, asumiseen, siisteyteen ja viihtyvyyteen.

Kysymyspankin viimeisenä välilehtenä on mallisivu, jonka kopioimalla muotoilut ovat saatavilla uudelle välilehdelle. Välilehdellä on määritelty rivien vuorovärisyys, tekstien koot, fontit, tasaukset ja rivitykset. Välilehden ensimmäinen sarake on kysymystyyppi, joka sisältää alasvetovalikon. Valikosta on poimittavissa Google Formsin tarjoamat kysymystyytit. Kysymyssarakkeen lisäksi on lukuisia vastausvaihtoehtosarakkeita. Kysymykset tallennetaan horisontaalisesti sivulle, näin ulkoasu pysyy siistinä ja helposti luettavana. Yksi kysymys on aina yksi rivi välilehdellä ja lukuisat vastausvaihtoehdot ovat sarakkeilla. Kysymyspankkia päivitetään aina kun uusia kysymyksiä tai vastausvaihtoehtoja asukas- ja osakaskyselyitä kehitettäessä syntyy.

6.1.3 Lomakekyselyn saate

Osakas- ja asukaskyselyiden saatepohja on toteutettu Microsoft Word -työkalulla. Wordin valintanauhaan on lisätty Kehitystyökalut -välilehti asetuksista. Oletuksena välilehti ei ole työkalussa näkyvässä. Suunnittelutilassa pohjaan on lisätty sisältöohjausobjekteja sekä kiinteää tekstiä, joka selventää strategian olemassaolon merkitystä taloyhtiölle sekä kuvausta strategiaprosessista. Pohjassa on käytetty yrityksen värikoodia sekä logoa. Kyselyn linkille sekä QR-koodille on omat sisältöohjausobjektit pohjassa. Saatepohjaan on lisätty suojaus ja se on tallennettu mallipohja -muodossa yrityksen sähköiseen työtilaan.

6.2 Vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat

Strategiatyön apuna käytetään SWOT -analyysia. Analyysin laatimista varten on toteutettu Microsoft Word työkalulla mallipohja. Pohjassa on käytetty yrityksen värikoodia sekä logoa. Pohjaan on lisätty taulukko, jossa on kaksi saraketta ja kaksi riviä: vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Wordin kehitystyökaluja hyödyntämällä sarakkeille ja riveille on lisätty sisältöohjausobjektit. Objekteihin on koostettu malliesimerkkejä analyysissä huomioon otettavista asioista. Esimerkit poistuvat sisältöohjausobjektia muokatessa. Pohjaan on lisätty suojaus ja se on tallennettu mallipohja -muodossa yrityksen sähköiseen työtilaan.

6.3 Strategialuonnos

Strategian mallipohja on toteutettu Microsoft Word työkalulla. Wordin kehitystyökaluja hyödyntämällä on ensimmäiselle sivulle lisätty kuvaohjausobjekti. Objekti mahdollistaa kuvan lisäämisen tiedostosta, selaimesta tai OneDrivesta. Kuvana voidaan esimerkiksi käyttää taloyhtiön julkisivua. Kuvan alle on lisätty kiinteästi sana taloyhtiöstrategia. Sanan alla on tekstisisältöobjekti, johon on kirjoitettavissa taloyhtiön nimi.

Mallipohja on jaoteltu viiteen kokonaisuuteen. 1. Historia ja kohdetiedot 2. Nykytilanne 3. Strategiset linjaukset 4. Kehitystarpeet ja 5. Strategian päivittäminen ja seuranta. Kokonaisuudet ovat koostettu taulukoista sekä sisältöohjausobjekteista. Objekteihin on koostettu malliesimerkkejä helpottamaan strategianluonnoksen työstämistä. Esimerkit poistuvat sisältöohjausobjektia muokatessa. Mallipohjaan kuuluu myös visuaalinen strategiamalli. Mallipohjassa on käytetty yrityksen värikoodia sekä logoa. Pohjaan on lisätty suojaus ja se on tallennettu mallipohja -muodossa yrityksen sähköiseen työtilaan.

7 PÄÄTELMÄT

Strategiaprosessin toimivuus on testattava pilottikohteiden kanssa. Pilottikohteeksi on hyvä valita erikokoisia, eri-ikäisiä sekä teknisesti erilaisessa tilanteessa olevia taloyhtiöitä. Prosessin läpivienti sekä jalostaa että tarkentaa prosessin kulkua ja sisältöä. Käyttökokemuksen perusteella prosessi on hiottavissa toimivaksi kokonaisuudeksi. Strategian laatimiseen rakennetut mallipohjat ovat ulkoasultaan selkeitä luoden näin yhtenäisen kokonaiskuvan sekä ammattimaisen jäljen yrityksen tarjoamasta palvelusta.

Strategiatyökalujen hallinta yrityksessä on oltava sujuvaa. Taloyhtiöstrategiat käsitellään vuosittain taloyhtiöiden tilipäätöskokouksissa. Kokouksia edeltävä aika on kiireisintä yritykselle, koska silloin valmistellaan taloyhtiöiden tilinpäätöspaketit.

Taloyhtiön osakkailla ja asukkailla on oltava tasavertaiset mahdollisuudet kyselyyn vastaamiseen. Yrityksen on huomioitava lomakekyselyn kielivalinnat sekä sähköisen kyselyn rinnalla kulkevat paperilomakekyselyt. Tulostettujen kyselylomakkeiden käsittelyyn ja kustannuksiin on kiinnitettävä huomiota osakas- ja asukaskyselyiden toteutusvaiheessa. Tulostettu lomakekysely on helposti pitkä, joten suuremmissa taloyhtiössä tulosteiden sivumäärä nousee korkeaksi. Tulostemäärässä on huomioitava myös kyselyn saate. Tulostetun kyselyn kustannuksia nostaa lomakekyselyiden mukaan vaadittavat postimerkilliset vastauskuoret. Myös paperilomakekyselyiden tulosten taltioimiseen Google Formsiin on varattava riittävästi aikaa. Taloyhtiön osakkaiden ja asukkaiden sähköpostiosoitteiden hankkimiseen ja ylläpitoon on yrityksessä kiinnitettävä huomiota.

Lomakekyselyn visuaalisten tulosten esittämistä ja tulosten taltiointia on harkittava tapauskohtaisesti. Tulosten vaivattomin esittämistapa hallitustyöskentelyyn / osakkaille ja asukkaille on työkalun yhteenvetonäkymän visuaalinen osio. Strategian kehittämisessä voi olla tarpeellista uusia osakas- ja asukaskysely jollakin aikajänteellä. Uusintakyselyn huomioiden taloyhtiössä jo suoritetun kyselyn kysymyksistä saattaa olla apua jatkokysymyksiä laadittaessa. Tulosten vertailun mahdollistamiseksi on molempien kyselyiden tulokset oltava analyysivaiheessa käytettävissä.

Taloyhtiöstrategioiden volyymin yhteydessä tarkentuu vasta kyselytyökalun käyttöaste. Maksulliseen työkaluun siirtymistä kannattaa pohtia mikäli käytössä havaitaan, että

Google Forms ei kata vaadittavaa toiminnallisuutta. Varteenotettavia, kriteerit täyttäviä vaihtoehtoja on työkaluvertailussa ja testauksessa löydetty kaksi.

Kyselynetin kiinteähintaiseen Business-tasoon kuuluu viisi käyttäjätunnusta, rajoittamaton määrä kyselyitä ja vastauksia, kattavat kysymystyypit sekä tulosten esitystapa määrällisesti sekä graafisesti. Kyselykohtainen ulkoasu on luotavissa ja kyselylinkki voidaan yksilöidä esimerkiksi taloyhtiön nimellä. Työkalulla on mahdollista toteuttaa rinnakkain monikielinen kysely esimerkiksi suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Käännökset voi tehdä ulkopuolinen tai vaihtoehtoisesti voi hyödyntää Google™ Translator:n tekemää automaattista käännöstä. Takeita käännöstyön oikeellisuudesta ei anneta, joten käännöksiä voidaan myös itse muokata. Kyselylomakkeen kiitossivulla vastaajan voi uudelleen ohjata esimerkiksi isännöintipalvelun sivustolle. Työkalu luo ammattimaisen vaikutelman myös siinä suhteessa, että se ei sisällä mainontaa. Työkalun vuosikustannushinta on 499€ (06.02.2017). (Kyselynetti 2017a)

Toinen vaihtoehto kyselytyökalulle on SurveyMonkeyn Gold-taso, jossa on rajoittamaton määrä kyselyitä ja vastauksia. Työkalussa on kattavat kysymystyypit ja tulosten visuaalinen esitystapa on hyvin muokattavissa käsittäen kaaviotyypit, suuntaukset, otsikoinnit ja värit. Tuloksia on mahdollista verrata ajan mukaan. Syvällisempiä näkemystä saadaan kun tarkastellaan saman kysymyksen vastausten muutoksia ajan kuluessa. Vuosikustannushinta on 400€ per käyttäjä (06.02.2017). (Surveymonkey 2017b)

Limesurvey on rajattu työkalujen ulkopuolelle, koska se vaatii erillisen asennuksen sekä vapaan tietokannan koneelle. Kyselytyökalu on otettu hakuvaiheessa huomioon siitä syystä, että yrityksen kotisivut on hankittu tai tullaan hankkimaan Zoner webhotellin kautta.

LÄHTEET

Asunto-osakeyhtiölaki I osa, 6 luku, 3 § 2010. Uusi asunto-osakeyhtiölainsäädäntö ja sen perustelut. Viitattu 30. maaliskuuta 2017 <http://www.oikeusministerio.fi/material/attachments/om/toiminta/arkielamaanliittyvatsaannokset/6FZZzk3eh/asunto-osakeyhtiolaki-opas.pdf>.

Carnation 2017. QRHacker. Viitattu 16. maaliskuuta 2017 <http://www.qrhacker.com/>.

ContentMatters 2006. Freemium. Viitattu 15. maaliskuuta 2017 http://www.contentmatters.info/content_matters/2006/05/whats_in_a_word.html.

Delivr 2017. QR Code Generator by Delivr. Viitattu 16. maaliskuuta 2017 <https://delivr.com/QR-Code-Generator>.

GoogleForms 2017a. Luo kauniita lomakkeita. Viitattu 1. helmikuuta 2017 <https://www.google.com/intl/fi-fi/forms/about/>.

GoogleForms 2017b. Forms. Viitattu 1. helmikuuta 2017 <https://apps.google.fi/intx/fi/products/forms/>.

goQR.me 2017. QR Code Generator. Viitattu 16. maaliskuuta 2017 <http://goqr.me/>.

GSuite 2017. Ominaisuudet. Viitattu 13. helmikuuta 2017 <https://gsuite.google.fi/features/>.

Hippi, M. 2008. Asunto-osakeyhtiön strategiaprosessi. Viitattu 14. huhtikuuta 2017 <http://docplayer.fi/1965456-Asunto-osakeyhtion-strategiaprosessi.html>.

Isännöintiliitto ym 2014. Asunto-osakeyhtiön strategian laadinta. Viitattu 28. maaliskuuta 2017 <http://www.taloyhtio.net/attachements/2014-04-23T13-57-3631.pdf>.

JotForm 2017. JotForm Features and Pricing. Viitattu 1. helmikuuta 2017 <https://eu.jotform.com/pricing>.

Kaywa 2017. Kaywa QR code. Viitattu 16. maaliskuuta 2017 <http://qrcode.kaywa.com/>.

Kwiksurvey 2017a. Create online surveys, quizzes and polls. Viitattu 4. helmikuuta 2017 <https://kwiksurveys.com/>.

Kwiksurvey 2017b. Reporting Overview. Viitattu 4. helmikuuta 2017
<https://kwiksurveys.com/help/Analyze>.

KyselyNetti 2017. Ominaisuudet. Viitattu 6. helmikuuta 2017
<https://www.kyselynetti.com/ominaisuudet>.

LimeSurvey 2017a. Limesurvey – ilmainen kyselytyökalu ja sen asennus. Viitattu 2. maaliskuuta 2017
<https://www.zoner.fi/limesurvey-ilmainen-kyselytyokalu-ja-sen-asennus/>.

LimeSurvey 2017b. LimeSurvey Manual. Viitattu 3. helmikuuta 2017
https://manual.limesurvey.org/Statistics#Viewing_Results_and_Field_Summaries.

Microsoft 2017. Tärkeimmät ominaisuudet. Viitattu 13. helmikuuta 2017
<https://products.office.com/fi-fi/onedrive-for-business/top-features>.

Omataloyhtiö.fi 2016. Taloyhtiön huoltokirja – avain suunnitelmalliseen kiinteistönpitoon. Viitattu 16. huhtikuuta 2017
https://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/12509/taloyhtion_huoltokirja.htm.

OneDrive 2017. OneDrive. Viitattu 6. helmikuuta 2017
<https://onedrive.live.com/about/fi-fi/>.

Polldaddy 2017. Plans&Pricing. Viitattu 6. helmikuuta 2017
<https://polldaddy.com/pricing/>.

QRStuff 2017. QRStuff. Viitattu 16. maaliskuuta 2017
<http://www.qrstuff.com/>.

Rousi, M. 2015. Taloyhtiön toiminnan suunnittelu. Kiinteistöalankustannus Oy.

Siitonen, H. 2013. Työkalu asunto-osakeyhtiön strategian. Viitattu 12. huhtikuuta 2017
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56461/ONT_Tyokalu%20asunto-osakeyhtion%20strategian%20laatimiseen.pdf?sequence=1.

Sirkka Hirsijärvi ym 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Suomen Kiinteistöliitto ym 2016. Taloyhtiön hyvä hallintotapa - suositus 2016. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Surveymonkey 2017. Vaihtoehdot ja hinnat. Viitattu 6. helmikuuta 2017
https://fi.surveymonkey.com/pricing/details/?ut_source=pricing_summary.

SurveyPal 2017. Ohjesivusto. Viitattu 6. helmikuuta 2017
<https://support.surveypal.com/fi/kyselyn-luominen/kysymyselementit/>.

Survs 2017. Sign up for Survs. Start getting answers. Viitattu 5. helmikuuta 2017
<https://survs.com/pricing-complete/>.

Talokeskus 2017. Ylläpitopalvelut. Viitattu 6. huhtikuuta 2017
<http://www.talokeskus.fi/yllapitopalvelut/kunnossapito/pts/>.

Talokysely.fi 2017. Palvelut erikoistuvat. Asiakaskokemus korostuu. Isännöinnin merkitys kasvaa voimakkaasti. Digitaalisuus voimistuu. Osaaminen uudistuu. Viitattu 6. maaliskuuta 2017
<http://docplayer.fi/43999185-Palvelut-erikoistuvat-asiakaskokemus-korostuu-isannoinnin-merkitys-kasvaa-voimakkaasti-digitaalisuus-voimistuu-osaaminen-uudistuu.html>.

Taloyhtiö.net 2012. Asunto-osakeyhtiön strategian laadinta. Viitattu 6. huhtikuuta 2017
<http://www.taloyhtio.net/attachements/2014-04-23T13-57-3631.pdf>.

Taloyhtiö.net 2017a. Missio, visio ja arvot taloyhtiössä. Viitattu 12. huhtikuuta 2017
<http://www.taloyhtio.net/hallinto/hallitus/hallitustyonkehittaminen/visio/>.

Taloyhtiö.net 2017b. Kunnossapitotarveselvitys -lomake taloyhtiöille. Viitattu 13. huhtikuuta 2017
<http://www.taloyhtio.net/ajassa/kunnossapitotarveselvitys/>.

TietoWeb 2017a. Tietoa QR-koodista. Viitattu 7. maaliskuuta 2017
<http://www.qr-koodit.fi/qr-koodi;jsessionid=BE84A5B21E10BA99070DCF9A76258D8F>.

TietoWeb 2017b. QR-generaattori. Viitattu 16. maaliskuuta 2017
<http://www.qr-koodit.fi/generaattori>.

TietoWeb 2017. QR koodit tehokäyttöön. Viitattu 16. maaliskuuta 2017
<http://www.qr-koodi.fi/site/products.jsp>.

Typeform 2017. Choose the plan that works for you. Viitattu 3. helmikuuta 2017
<https://www.typeform.com/pricing/undefined>.

Visualead 2017. Create your visual QR code. Viitattu 16. maaliskuuta 2017
<http://www.visualead.com/>.

Ympäristömisteriö 2000. Rakennuksen käyttö- ja huolto-ohje MÄÄRÄYKSET JA OHJEET 2000